

НИР В БИБЛИОТЕКАХ

УДК 02(470+571)

Г. В. Гильдебрант

Архангельская областная научная библиотека им. Н. А. Добролюбова

Исследования в библиотечной сфере России: взгляд библиотекаря и социолога

Представлен обзор исследований в библиотечной сфере России. Отмечено: в связи с тем, что интерес к библиотеке как социальному институту уменьшается, в профессиональной библиотечной сфере страны ведутся дискуссии о том, как вернуть читателя в библиотеку, о её новой роли в современном информационном обществе. Проанализированы исследования, проведённые в библиотечной сфере России в последние три года различными операторами. Среди них: государство, которое уже несколько лет осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг в социальной сфере; крупные социологические центры, такие как ВЦИОМ, Левада-центр; библиотеки. Рассмотрена тематика исследований: качество оказания услуг, объёмы и репертуар чтения россиян, использование библиотечных информационных ресурсов, профессиональное сообщество. Подчёркнуто, что проведение независимой оценки качества способствует формированию стратегических задач развития культурной сферы страны, а собственные исследования библиотекарей, как правило, решают тактические задачи. Обобщена информация о качестве и спектре проблемных тем исследований, выделены достоинства и недостатки методов, предложена формула эффективного исследования.

Ключевые слова: социологические исследования в библиотечной деятельности, независимая оценка качества оказания услуг, ВЦИОМ, Левада-центр, РНБ.

UDC 02(470+571)

Galina Gildebrant

N. A. Dobrolyubov Arkhangelsk Regional Scientific Library, Arkhangelsk, Russia

Library research from librarian's and sociologist viewpoint

The author examines the issues related to library research in Russia. While the community's interest towards libraries as a social institution is decreasing, library professionals discuss how to get users back to the libraries, and explore new roles of libraries in the modern information society. Scientifically based sociological surveys would enable to reveal user interests and demands and to find their growing points. The author also analyzes the library studies held by several operators in Russia within the recent three years. Among these operators are: the government providing independent assessment of services in the social sphere; large sociological centers like VCIOM (All-Russia Public Opinion Research Center) and Levada-Center; and the

libraries. The studies subject scope is specified, that is: services quality, reading volume and repertoire, using library and information resources, professional community. It is emphasized that quality independent assessment is aimed at shaping strategies of cultural development while the librarians' studies are mostly of the tactical character. Information on the quality and range of the research issues being addressed is generalized, methodological advantages and disadvantages are demonstrated, the formula for efficient studies is proposed.

Keywords: sociological studies in libraries, independent services quality assessment, VCIOM, Levada-Center, National Library of Russia.

The library technologies did not meet the expectations of a rapidly changing information society, and the computer literacy of librarians was sometimes lower than that of readers. Disappointed once, users hold this evaluation for a long time. For the Russian library system, three main shareholders are: 1) a government that initiates an independent assessment of the quality of service, 2) professional sociological centers and 3) libraries that conduct their own research. Independent quality assessment is conducted on the following criteria: openness and accessibility of information on the organization of social services; comfortable conditions for the provision of social services and the availability of their receipt; waiting time for the provision of social services; goodwill, politeness, competence of employees of social service organizations; satisfaction with the quality of service delivery. According to the results of 2017, published on the website of the Ministry of Culture, the assessments for federal institutions ranges from 112 to 149 points out of 160 possible, and the largest number of specific comments touched on the criterion of accessibility of services for people with disabilities. The evaluation of the municipal libraries of the Arkhangelsk region for 2016 consists of three components: general information on the activities of the institution, accessibility of information on the official site of the library and evaluation of the institution's activities by the users. The range of scores is from 47 to 94 points out of 107 possible. Large centers for sociological research regularly study the interest of Russians in reading and libraries. According to the results, 30% of respondents believe that in 10-15 years libraries will not be in the usual form, 64% believe that they will continue. The popularity of printed literature continues to decline, more and more users prefer the electronic format. As for own research of librarians we know that experienced librarians are well aware of what users might need, what information they lack; they have developed algorithms of providing information support to one or another reader. Librarians accumulate requests, collect and analyze statistics.

Согласно социологическому исследованию, проведённому Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) весной 2015 г., девять из десяти россиян (89%) когда-либо посещали библиотеки, однако две трети (63%) делали это более двух лет назад. 30% респондентов полагают, что привычные библиотеки в ближайшие одно-два десятилетия прекратят своё существование. Чаще других такую точку зрения разделяют жители Москвы и Санкт-Петербурга (41%) [1].

Снижение числа пользователей библиотечных услуг продолжается уже второе десятилетие. Начало этому процессу положил переход в постиндустриальное общество, когда информация стала преимущественно электронной. Информационный взрыв был спровоцирован быстрым развитием компьютерных и интернет-технологий и изменил требования общества к скорости и качеству информационной функции библиотеки.

Общество стало информационным, а библиотеки остались в прошлом. С одной стороны, библиотека – институт консервативный и не может очень быстро измениться по вполне объективным причинам – сколько денег ни вложи, нельзя «за ночь» сделать ретроконверсию карточных каталогов или оцифровать фонд. Оставшись в прошлом по объективным причинам, сейчас библиотеки не могут догнать общество, в том числе и по субъективным. Низкий уровень финансирования библиотечной сферы – только одна из причин. Так сложилось, что в начале XXI в. библиотечные технологии не соответствовали ожиданиям быстро меняющегося информационного общества, да и компьютерная грамотность библиотекарей порой была ниже, чем у читателей. Разочаровавшись однажды, пользователи надолго сохраняют это в памяти. Именно поэтому деятельность библиотек обществом недооценена – в современном информационном шуме многие просто не знают, чем сегодня занимаются библиотеки, что предлагают населению. Немного исправляет ситуацию практика проведения тематических акций типа «Тотальный диктант», «Библионочь» или «Ночь искусств», во время которых активное население заново открывает для себя библиотеки.

Понять нужды пользователя очень важно, чтобы правильно спланировать деятельность библиотеки. Особое внимание на государственном уровне сейчас уделяется вопросам повышения качества библиотечного обслуживания. Исследование востребованности библиотечных услуг и поиск новых форм работы позволят контролировать качество и дадут информацию для анализа ситуации в конкретной библиотеке или отрасли для принятия, в том числе, управленческих решений. Обратная связь с потребителем услуг необходима любой устойчивой и способной к развитию системе. Статистические показатели, традиционно используемые библиотеками для анализа эффективности библиотечного обслуживания, дают достаточно достоверную и

объективную информацию, однако количественный анализ не учитывает степень удовлетворённости потребителей. На помощь библиотекарям должны прийти социологи, чьи знания, умения, навыки, технологии помогут правильно построить исследовательскую работу, проанализировать и спрогнозировать развитие отрасли на ближайшие годы.

В современных исследованиях библиотечной сферы России можно выделить трёх основных агентов: государство, инициирующее независимую оценку качества условий оказания услуг (НОК), профессиональные социологические центры и библиотеки, проводящие собственные исследования.

Независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры

«Майские» указы Президента РФ (2012 г.) – первый шаг к официальным исследованиям качества предоставляемых услуг в социальной сфере. В одном из них говорится: «Совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 г. обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы и введение публичных рейтингов их деятельности» [2]. В рамках выполнения указов вышел ряд документов федерального уровня. Информация из них включена в ежегодные послания Президента, Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и ряд правовых актов, непосредственно регламентирующих проведение проверок [3].

НОК предусматривает оценку по таким общим критериям, как:

- 1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- 2) комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- 3) время ожидания предоставления социальной услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- 5) удовлетворённость качеством оказания услуг [4].

Помимо основных, в каждой социальной сфере есть дополнительные критерии оценки качества с учётом отраслевой специфики. Для сферы культуры пять перечисленных критериев разделены на 16 конкретизирующих показателей. Среди дополнительных – удобство и соблюдение графика работы учреждения, наличие электронных сервисов, доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями, оценка транспортной и пешей доступности.

сти учреждения культуры и др. В основе проведения НОК лежат методические рекомендации, разработанные на федеральном уровне. В регионах заказчиком НОК выступает профильное министерство, общественный совет разрабатывает правила и контролирует исследование, оператор выполняет технические работы.

Очень часто оператором становится региональный центр исследования общественного мнения, т.е. профессиональные социологи. Ежегодно общественный совет определяет список организаций для проведения НОК, разрабатывает техническое задание для исследования и набор анкет по направлению деятельности организации. Вся итоговая информация доступна на сайтах учреждений и на сайте bus.gov.ru в виде рейтингов организаций. По итогам проверки общественный совет формирует рекомендации по реформированию организации и направляет их ей и учредителю. В рекомендациях содержатся предложения как по модернизации учреждения, так и по финансированию организаций, которые оказались в нижней части рейтинга.

Набор критериев и система подсчёта баллов для библиотек разного уровня может отличаться. По итогам 2017 г., опубликованным на сайте Министерства культуры РФ, диапазон оценок для федеральных учреждений колеблется от 112 до 149 баллов из 160 возможных, а наибольшее число конкретных замечаний было связано с критерием доступности услуг для людей с ограниченными возможностями [5].

Оценка муниципальных библиотек Архангельской области за 2016 г. складывается из трёх компонентов: общая информация о деятельности, её доступность на официальном сайте библиотеки и оценка деятельности со стороны пользователей. Разброс оценок – от 47 до 94 баллов из 107 возможных. Среди рекомендаций общественного совета – создать или расширить информационные сервисы на сайте библиотеки; пожелания пользователей – улучшить содержание помещений, обеспечить сельские библиотеки компьютерами и доступом к интернету, обновить фонды [6]. Ответная реакция библиотек выражается в создании и развитии веб-сайтов, публикации на них электронных каталогов, изменении режима работы, использовании специальных указателей для слабовидящих людей, приобретении механизированного подъёмника для инвалидов-колясочников и др. Всё это – реальные примеры реализации НОК.

Система НОК постоянно дорабатывается, с марта 2018 г. общественный совет имеет право исключить организацию из списка проверяемых. Причинами для такого решения могут быть: неполное совпадение профиля, уникальная специфика деятельности учреждения социальной сферы. Для таких организаций будут разработаны отдельные критерии. Общественный совет при Министерстве культуры РФ уже воспользовался этим правом – из феде-

ральных списков исключён ряд учреждений культуры, среди которых РГБ и РНБ [7]. Аналогичных решений для региональных организаций в официальных источниках пока нет.

НОК не может считаться объективной и сбалансированной, поскольку, во-первых, преобладает оценка информационной составляющей; во-вторых, проверяемые организации могут косвенно влиять на оценку и, в-третьих, опрос проводится исключительно среди потребителей услуг, без учёта мнения общества. НОК – первый шаг в формировании критического, ответственного отношения гражданского общества к государственным учреждениям социальной направленности.

Общероссийские исследования социологов

Интересно проследить, насколько сфера социальных, в том числе библиотечных, услуг привлекает внимание профессиональных социологов. Некоторый всплеск интереса обусловлен тем, что 2015 г. был объявлен Годом литературы. На сайтах организаций, занимающихся исследованиями в области общественного мнения, вся информация открыта и доступна. В последние годы наиболее крупные центры социологических исследований регулярно изучают интерес россиян к чтению и библиотекам. Так, в преддверии Общероссийского дня библиотек 23–24 мая 2015 г. ВЦИОМ провёл социологическое исследование «Как пройти в библиотеку?». Было опрошено 1 600 человек в 130 населённых пунктах 46 областей, краёв и республик России. Статистическая погрешность не превышает 3,5%. Респондентам было задано 5 вопросов:

Читаете ли Вы ...?

Когда в последний раз Вы были в библиотеке?

Если Вы не посещаете библиотеку или посещаете её очень редко, то почему?

Как Вы считаете, что можно сделать, чтобы привлечь больше посетителей в библиотеки?

Как Вы считаете, через 10–15 лет классические библиотеки с традиционными книгами сохранятся или исчезнут?

Согласно результатам, 30% опрошенных полагают, что через 10–15 лет библиотек в привычном виде уже не будет, 64% – что они сохранятся. Популярность печатной литературы продолжает снижаться, всё больше пользователей предпочитают электронный формат. Для привлечения читателей в библиотеки, по мнению респондентов, необходимо обновить книжный фонд (28%), обеспечить доступ к электронным версиям изданий через интернет (26%), оборудовать читальные залы компьютерами с доступом в Сеть (26%), организовать в библиотеках кружки и проводить лекции (24%), распространять рекламную информацию о пользе чтения (23%) [1].

В декабре 2017 г. опубликованы результаты другого общероссийского опроса «Читать или не читать?». Он показал рост (с 48% до 60%) числа любителей чтения по сравнению с 2014 г., а также сокращение числа нечитающих граждан с 36% до 15%. Чаще других литературные произведения читают жители сёл и городов-миллионников. Также опрос продемонстрировал рост популярности библиотек – с 8% до 13% [8]. На сайте ВЦИОМ можно найти и другие исследования: детского чтения, источников получения книг. Есть и косвенные исследования – о проведении досуга в учреждениях культуры, в том числе в библиотеках.

На сайте Левада-центра можно найти информацию об одном исследовании по чтению и четырёх социологических исследованиях о Москве, в которых косвенно упоминались библиотеки; на сайте Фонда «Общественное мнение» – о двух исследованиях по библиотекам и чтению. Все они проведены в последние несколько лет.

Использование современных мировых методик позволяет крупным центрам социологических исследований быстро и точно проводить экспресс-опросы по всей стране. Как правило, это телефонные или онлайн-опросы с квотной выборкой по полу, возрасту, образованию и типу населённого пункта. Добавление стратифицированной квоты увеличивает размер выборки до нескольких тысяч респондентов без увеличения погрешности. В настоящее время для страны применяется деление массива на 5 страт согласно генеральной совокупности:

- город с численностью жителей 1 млн и более человек,
- город с численностью от 500 тыс. до 1 млн человек,
- город с численностью от 100 до 500 тыс. человек,
- город с численностью менее 100 тыс. человек и посёлки городского типа, сельское поселение [9].

Использование многоступенчатой стратифицированной выборки позволяет сделать выводы не только по стране, но и по отдельным социальным группам. При исследовании региона применяется выборка в 1 200 респондентов при делении населённых пунктов на крупные и малые города, а также сельские поселения.

Основное отличие такого вида исследований библиотечной деятельности в том, что они проведены профессиональными социологами. В них выборка респондентов репрезентативна, вопросы правильно сформулированы и «обкатаны» на пилотных группах, а анализ результатов обработан на специализированном программном обеспечении. В опросе участвуют группы населения, не посещающие библиотеки, но он достаточно поверхностный – вопросов мало, они, как правило, закрытые. Исследования профессиональных социологов в основном касаются читательских предпочтений, иногда библиотечной сферы

вообще, но не конкретных организаций или населённых пунктов. Таким образом, их практическая значимость для развития библиотечной сферы невелика, однако научность и достоверность полученной информации позволяют формулировать философские и стратегические задачи, определять настроение и отношение общества к библиотеке как социальному институту.

Собственные исследования библиотекарей

Опытные библиотекари, работающие на кафедрах обслуживания, хорошо представляют, что нужно пользователям, какой информации им не хватает; они имеют наработанные алгоритмы оказания информационной помощи тому или иному читателю. Сотрудники накапливают запросы, отказы, собирают и анализируют статистику. Почти каждая библиотека время от времени проводит небольшие исследования по разным вопросам своей деятельности. Результаты многих из них находятся в открытом доступе. Профессиональная пресса в последние годы подтверждает интерес библиотекарей к исследовательской деятельности. Примерно в каждом пятом журнале опубликованы результаты какого-либо опроса. При написании статьи были проанализированы журналы: «Библиотекосведение», «Библиотечное дело», «Библиотека», «Современная библиотека» и «Научные и технические библиотеки» за 2015–2017 гг. Среди наиболее популярных тем исследований: читательские предпочтения (30%), интересы и сфера профессиональной деятельности библиотекарей (25%), безопасность и эффективность работы в интернете (14%), интерес к фондам и ресурсам, в том числе к классической литературе (21%). Лишь небольшая часть (10%) исследований посвящена востребованности библиотечных услуг среди населения.

Большинство публикаций основано на результатах реальных опросов, проведённых в библиотеках, значительная их часть носит описательный характер, служит для подтверждения какого-либо утверждения, гипотезы или формирования запроса на комплектование фондов. Возможно, за рамками публикации работа была проведена по правилам научных исследований, однако в статье оставлены лишь вопросы, анализ ответов и выводы. В большинстве публикаций нет данных о его репрезентативности, принципах построения выборки, отсутствует описание методики. Такие исследования, направленные на организацию обратной связи с пользователями, не могут претендовать на какое-либо обобщение, их нельзя экстраполировать на всё общество.

В некоторых публикациях есть научное обоснование, теоретические выкладки и описание методики исследования. Такие материалы подготовлены на основе учебных проектов – диссертаций или дипломных работ. Одна (более ранняя) выполнена профессиональной командой социологов [10].

Центр чтения РНБ ведёт мониторинг исследовательской деятельности библиотек России. На сайте Центра на начало 2018 г. опубликованы резуль-

таты 56 исследований, 40 из которых посвящены изучению чтения. Среди прочих тем: форматы чтения (традиционное, электронное, аудио); изучение фондов библиотек и исследования внутри профессиональной среды. Небольшое число опросов явно или косвенно касается востребованности библиотечных услуг. Более 90% исследований проведены среди посетителей библиотек, лишь несколько основаны на опросе вне библиотек [11].

Большинство таких опросов не претендует на репрезентативность. Согласно отчётам, при отборе респондентов не учитывался пол (96% отчётов), возраст принимается во внимание в 76% исследований, в 64% выборка составляет 398 респондентов и более. Лишь в 13 отчётах, возможно, соблюдена возрастная квота. Результаты этих исследований, если учесть, что не указан пол респондента, невозможно экстраполировать на мнение общества. Конечно, при формировании запроса на комплектование и решение ряда других задач пол респондента не так важен, однако при исследовании читательских предпочтений или роли библиотеки в обществе этот критерий необходимо учитывать.

Среди качественно проведённых и научно представленных исследований можно выделить «Чтение московских подростков в реальной и электронной среде», организованное в 2011–2012 гг. Российской государственной детской библиотекой и Московским институтом открытого образования. Исследование посвящено изучению чтения и новых читательских практик подростков 11–14 лет. В нём использованы социологические и психологические подходы, квотная выборка респондентов проведена по возрасту и полу. Были изучены мотивация, возрастные и гендерные особенности чтения, (предпочтения и репертуар), модные темы и авторы, чтение в электронной среде и использование интернета. Результаты исследования могут быть использованы учителями и библиотекарями при подготовке материалов для внеклассного чтения, организации дискуссий и для привлечения детей к чтению [12].

Можно утверждать, что интерес библиотекарей к исследовательской деятельности растёт, в эту работу включены и крупные государственные библиотеки, и небольшие муниципальные, и библиотеки вузов и др. Чаще всего опрашивают посетителей библиотек, поэтому «за бортом» остаётся основная часть населения; выборка респондентов не репрезентативна.

Таким образом, в библиотечной сфере проводится много исследований. Однако из-за отсутствия научной базы большую их часть предъявлять обществу или учредителю не имеет смысла, так как это лишь форма обратной связи между библиотекой и пользователем. Научность и обоснованность должны стать решающим фактором при планировании исследования. Помочь библиотекам в этом могут социологи.

Исследования в г. Архангельске

Автору известно лишь о двух качественных научных исследованиях библиотечной деятельности в Архангельске, проведённых в период до 2017 г.

В 2010 г. в Поморском университете (сейчас Северный Арктический федеральный университет – САФУ им. М. В. Ломоносова) было проведено социологическое исследование удовлетворённости научно-педагогических работников качеством библиотечного обслуживания. Его провели сотрудники Научной библиотеки университета, опросив 116 (из 148 имеющих читательский билет) респондентов из числа профессорско-преподавательского состава с 16 факультетов университета. Изучались процессы обновления библиотечных фондов, создания и совершенствования каталогов, качество обслуживания. Результаты удовлетворённости респондентов представлены в целом для университета и отдельно по каждому факультету. По большинству критериев оценка была «выше среднего». Сбор данных проходил с использованием машиночитаемых бланков, а результаты были представлены в отдел менеджмента качества и Научную библиотеку для составления плана работы [13].

Последнее масштабное социологическое исследование публичной библиотечной сферы Архангельска – «Отношение жителей г. Архангельска к чтению и библиотекам» – было проведено осенью 2009 г. По заказу Архангельской областной научной библиотеки (АОНБ) им. Н. А. Добролюбова его выполнил Центр социологических и маркетинговых исследований «ФОРИС» с помощью телефонного опроса по технологии CATI¹. Выборка была квотная – 522 респондента в возрасте от 16 лет и старше, репрезентативна по полу, возрасту и образованию населения Архангельска. Принцип отбора респондентов – случайно-квотный: генератор случайных чисел отбирал телефонные номера, интервьюер в начале беседы выяснял соответствие характеристик респондента квоте и, при установлении соответствия параметров, проводил опрос. Вопросы касались репертуара и объёма чтения, частоты посещения библиотек города, критериев предпочтения той или иной библиотеки, информированности о библиотечных услугах [14]. Несмотря на то, что респондентам было задано всего шесть вопросов, результаты опроса и сейчас представляют интерес. Новые исследования удалось провести лишь недавно – осенью 2017 г., а затем весной 2018 г. Сравнив их результаты с предыдущими, можно проследить изменения в библиотечной сфере города.

Осенью 2017 г. магистранты Высшей школы социально-гуманитарных наук и межкультурной коммуникации САФУ им. М. В. Ломоносова провели

¹ *Computer Assisted Telephone Interviewing* – технология, позволяющая проводить телефонные интервью под контролем централизованной компьютерной системы.

исследование – омнибус² «Социальное самочувствие жителей города Архангельска». В комплексном анкетном опросе с соблюдением квоты по полу и возрасту населения приняли участие 432 горожанина. В числе других был задан вопрос из исследования Центра «ФОРИС» 2009 г.: «Посещаете ли Вы библиотеки? Если да, то как часто?» [14]. Оказалось, что число людей, бывающих в библиотеках несколько раз в год, к 2018 г. увеличилось с 27% до 44%, а число тех, кто посещает библиотеки один раз в два года и реже, уменьшилось с 73% до 56%. Что касается возрастных групп, то тенденция сохранилась – сегодня, как и девять лет назад, горожане среднего возраста (от 35 до 54 лет) бывают в библиотеках реже других возрастных категорий.

Сравнение с результатами всероссийского опроса ВЦИОМ, проведённого в 2015 г., показывает, что в Архангельске жителей, посещающих библиотеки, больше, чем в среднем по стране – 44% против 26% по России [1]. Это объясняется значительной активизацией библиотечной сферы города в последние годы, особенно – публичных библиотек.

С 2012 г. в библиотеках России ежегодно проходит несколько крупных всероссийских акций, таких как «Библионочь», «Тотальный диктант», «Ночь искусств» и др. В дни акций в библиотеки приходят люди, которые не имеют читательского билета и не пользуются традиционными библиотечными услугами. В 2018 г. «Библионочь» посетили примерно 4 тыс. человек. С другой стороны, свободное пространство библиотек привлекает активных граждан. Например, в «Добролюбовке» часто проходят мероприятия различных организаций: семинары и конференции; первенство по шахматам; интеллектуальные игры и конкурсы. Этому способствует модернизация библиотечного пространства: перевод каталогов в электронный вид позволил освободить площадь для проведения мероприятий, выставок и досуга граждан. Свободный беспроводной доступ в интернет стал ещё одним ответом библиотеки на запрос общества.

Положительным изменениям в библиотечном пространстве Архангельска способствовала активная позиция Научной библиотеки САФУ им. М. В. Ломоносова, получившей в 2014 г. новое современное здание. Библиотека университета стала центром притяжения горожан: в ней работают научные и технические кружки и клубы для детей и юношества, есть музей занимательных наук. Библиотека ориентируется на образовательную деятельность, но вслед за детьми на мероприятия приходят и взрослые. У студентов есть возможность самостоятельно работать в залах библиотеки.

² Социологический инструментарий, предназначенный для сбора информации по нескольким темам.

В исследовании 2018 г. «Для чего сегодня нужны библиотеки?» приняли участие 511 респондентов старше 18 лет. Выборочная совокупность репрезентативна населению города по полу и возрасту, погрешность составляет 5%. Результаты ожидают официальной публикации, однако некоторые итоги можно озвучить.

Один из вопросов анкеты – «Почему Вы посещаете именно эту библиотеку?» – был взят из опроса 2009 г. Наиболее важным параметром и в 2009 г., и в 2018 г. стала близость к дому или месту работы, вторая позиция также осталась неизменной – наличие необходимой литературы. Начиная с третьей позиции наблюдаются отличия. В 2009 г. для респондентов имели значение возможность легко ориентироваться в библиотеке, удобный режим работы и открытый доступ к фонду, т.е., скорее, ресурсы и доступ к ним. В 2018 г. интерес сместился. Среди популярных ответов на вопрос: приветливые сотрудники, комфортная и уютная обстановка, возможность интересно провести свободное время. Такое изменение обусловлено тем, что спрос пользователей постепенно расширяется за счёт интереса к организации в библиотеке культурного досуга.

В библиотеку приходят горожане, чтобы интересно и с пользой провести свободное время. Повсеместно в библиотеках растёт число культурно-массовых мероприятий. Этот спрос подтверждается библиотечной статистикой. Если в 2008 г. в АОНБ им. Н. А. Добролюбова, согласно отчётам, было проведено более 600 мероприятий, которые посетили 13 тыс. человек, то в 2017 г. – более 1 400 мероприятий, а посетили их более 30 тыс. человек. Сегодня в библиотеках города постоянно проходят книжные и художественные выставки, работают кружки и клубы. Все публичные библиотеки организуют летние читальные залы, встречи с писателями, кинопоказы, бесплатные спектакли, мастер-классы, концерты. В анкетном опросе 2018 г. респондент-женщина (возрастная группа от 18 до 24 лет, посещает библиотеки несколько раз в месяц) написала: «Я очень редко беру книги в библиотеке, чаще покупаю их, но в библиотеку хожу часто, потому что там выставки и концерты. Это круто, ещё и бесплатно».

Социологические методы в исследованиях библиотечной сферы

Социологическое исследование – действенный метод мониторинга ситуации в отрасли, поскольку имеет научное обоснование, подкреплённое многолетним опытом работы. Современные методы обработки результатов исследований позволяют объединить различные социологические и статистические данные в единую базу для поиска зависимостей и получения новых нетривиальных знаний об обществе. Только результаты исследования с использованием научных методик можно экстраполировать на всё общество и направлять учредителю или в общественные организации.

Умение библиотекарей выделять важные для профессиональной сферы проблемы, а социологов – измерять ответы качественно и количественно позволит выработать набор критериев и инструментарий для оценки состояния профессиональной библиотечной сферы. Для этого необходимо учитывать все представленные выше направления исследований. НОК, организуемая на государственном уровне, способствует формированию обратной связи от общества к учредителю и пониманию роли библиотек в социальной структуре общества. Её результаты влияют на формирование стратегических целей развития общества. Исследования крупных социологических операторов, с одной стороны, напоминают обществу о существовании библиотек, а с другой – дают представление об отношении населения к библиотеке как социальному общественному институту, призванному, прежде всего, обеспечивать сохранность культурного наследия страны и свободный доступ к нему. Исследования библиотекарей решают тактические задачи, связанные с повышением качества обслуживания, политикой комплектования, привлечением читателей в библиотеки, развитием профессионализма и творческого потенциала библиотечных специалистов.

Библиотекарь, конечно, может самостоятельно задать вопросы пользователю, но социолог это сделает правильно. Таким образом, научно обоснованные методы социологических исследований и опросы, проведённые библиотечными профессионалами, помогут найти ответы на современные вызовы общества, понять мнение населения, увидеть новые возможности библиотек в изменяющемся мире.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. **Как пройти** в библиотеку? [Электронный ресурс] : [Социологическое исследование] // ВЦИОМ. – Режим доступа: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115279> (дата обращения: 10.02.2018).

Kak proyti v biblioteku? [Elektronnyy resurs] : [Sotsiologicheskoe issledovanie] // VTSIOM.

2. **О мероприятиях** по реализации государственной социальной политики [Электронный ресурс] : указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 // ГАРАНТ.РУ. Информационно-правовой портал. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/70170950/> (дата обращения: 27.04.2018).

O meropriyatiyah po realizatsii gosudarstvennoy sotsialnoy politiki [Elektronnyy resurs] : ukaz Prezidenta RF ot 7 maya 2012 g. № 597 // GARANT.RU. Informatsionno-pravovoy portal.

3. **О внесении** изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования [Электронный ресурс] : № 256-ФЗ от 21.07.2014 // Официальные сетевые ресурсы Президента России. – Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/38790> (дата обращения: 17.04.2018).

О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования [Электронный ресурс] : № 256-FZ от 21.07.2014 // Официальные сетевые ресурсы Президента России.

4. **Материалы** межрегиональной конференции «Независимая система оценки качества оказания услуг населению в социальной сфере» / 10–11 нояб. 2016 года г. Архангельск. Опт. диск.

Materialy mezhr regionalnoy konferentsii «Nezavisimaya sistema otsenki kachestva okazaniya uslug naseleniyu v sotsialnoy sfere» / 10–11 noyab. 2016 goda g. Arhangelsk. Opt. disk.

5. **Результаты** независимой оценки качества услуг учреждений культуры в 2017 г. [Электронный ресурс] // М-во культуры РФ : [официальный сайт]. – Режим доступа: <https://www.mkrf.ru/upload/iblock/9b4/9b4e2ac9ceb9c83037c8dd587df81fae.pdf> (дата обращения: 27.04.2018).

Rezultaty nezavisimoy otsenki kachestva uslug uchrezhdeniy kultury v 2017 g. [Elektronnyy resurs] // M-vo kultury RF : [ofits. sayt].

6. **Независимая** система оценки качества работы учреждений культуры [Электронный ресурс] // Культура Архангельской области. – Режим доступа: <http://culture29.ru/upload/medialibrary/381/381bea87279051c77472ec4bc36bae6b.doc> (дата обращения: 27.04.2018).

Nezavisimaya sistema otsenki kachestva raboty uchrezhdeniy kultury [Elektronnyy resurs] // Kultura Arhangelskoy oblasti.

7. **Об утверждении** перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры [Электронный ресурс] : приказ Минкультуры России от 02.03.2018 № 219 // Российская газета. – Режим доступа: <https://rg.ru/2018/04/10/minkultury-prikaz-219-site-dok.html> (дата обращения: 27.04.2018).

Ob utverzhdenii perechnya organizatsiy kultury, v otnoshenii kotorykh ne provoditsya nezavisimaya otsenka kachestva usloviy okazaniya uslug v sfere kultury [Elektronnyy resurs] : prikaz Minkultury Rossii ot 02.03.2018 № 219 // Rossiyskaya gazeta.

8. **Читать** или не читать [Электронный ресурс] : [Социологическое исследование] // ВЦИОМ. – Режим доступа: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=8835> (дата обращения: 27.04.2018).

Chitat ili ne chitat [Elektronnyy resurs] : [Sotsiologicheskoe issledovanie] // VTSIOM.

9. **Ежедневный** всероссийский опрос «СПУТНИК» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://wciom.ru/research/research/sputnik/> (дата обращения: 10.02.2018).

Ezhdnevnyy vs Rossiyskiy opros «SPUTNIK» [Elektronnyy resurs].

10. **Юхновец Т. С.** Информационные ресурсы библиотек в системе удовлетворения информационных потребностей студентов вуза (по материалам социологического исследования) / Т. С. Юхновец // Науч. и техн. б-ки. – 2012. – № 4. – С. 12–17.

Yuhnovets T. S. Informatsionnye resursy bibliotek v sisteme udovletvoreniya informatsionnykh potrebnostey studentov vuza (po materialam sotsiologicheskogo issledovaniya) / T. S. Yuhnovets // Nauch. i tehn. b-ki. – 2012. – № 4. – S. 12–17.

11. **Список** исследований [Электронный ресурс] // Чтение и библиотечная аудитория: библиотечковедческие и социологические исследования. – Режим доступа: <http://readingstat.nlr.ru/poisk?IsResult=1> (дата обращения: 10.02.2018).

Spisok issledovaniy [Elektronnyy resurs] // Chtenie i bibliotchnaya auditoriya: bibliotekovedcheskie i sotsiologicheskies issledovaniya.

12. **Чтение** московских подростков в реальной и электронной среде : [Социологическое исследование] / сост. В. П. Чудинова; Межрегиональный центр библиотечного сотрудничества [и др.]. – Москва : МЦБС, 2012. – 141 с.

Chtenie moskovskikh podrostkov v realnoy i elektronnoy srede : [Sotsiologicheskoe issledovanie] / sost. V. P. Chudinova; Mezhr regionalnyy tsentr bibl. sotrudnichestva [i dr.]. – Moskva : MTSBS, 2012. – 141 s.

13. **Аксенов А. Ю.** Отчёт о результатах исследования, направленного на оценку удовлетворённости научно-педагогических работников университета качеством библиотечного обслуживания / А. Ю. Аксенов, М. В. Шабанова. – 2010. – 60 с.

Aksenov A. Yu. Otchet o rezultatah issledovaniya, napravlennogo na otsenku udovletvorennosti nauchno-pedagogicheskikh rabotneykov universiteta kachestvom bibliotechnogo obsluzhivaniya / A. Yu. Aksenov, M. V. Shabanova. – 2010. – 60 s.

14. **Социологическое** исследование «Отношение жителей г. Архангельска к чтению и библиотекам» / Центр социологических и маркетинговых исследований «ФОРИС», окт. 2009 г. Опт. диск.

Sotsiologicheskoe issledovanie «Otnoshenie zhiteley g. Arhangelska k chteniyu i bibliotekam» / Tsentr sotsiologicheskikh i marketingovykh issledovaniy «FORIS», okt. 2009 g. Opt. disk.

15. **Библиотечные** исследования : научные основы / В. С. Крейденко. – Москва : Книга, 1983.

Bibliotechnye issledovaniya : nauchnye osnovy / V. S. Kreydenko. – Moskva : Kniga, 1983.

16. **Проблемы** Москвы и любимые места [Электронный ресурс] : [Социологическое исследование] // Левада-центр. – Режим доступа: <http://www.levada.ru/2016/04/26/problemy-moskvy-i-lyubimye-mesta> (дата обращения: 10.02.2018).

Problemy Moskvy i lyubimye mesta [Elektronnyy resurs] : [Sotsiologicheskoe issledovanie] // Levada-tsentr.

17. **Социолог** в библиотеке, или Библиотекарь как социолог : практ. пособие для тех, кто хочет и любит исследовать / М. М. Самохина. – Москва : Рос. гос. юнош. б-ка, 2008.

Sotsiolog v biblioteke, ili Bibliotekar kak sotsiolog : prakt. posobie dlya teh, kto hochet i lyubit issledovat / M. M. Samohina. – Moskva : Ros. gos. yunosh. b-ka, 2008.

18. **Стефановская Н. А.** Социологические исследования чтения: теория, методика, практика : науч.-практ. пособие / Н. А. Стефановская. – Москва : Литера, 2013. – 137 с.

Stefanovskaya N. A. Sotsiologicheskie issledovaniya chteniya: teoriya, metodika, praktika : nauch.-prakt. posobie / N. A. Stefanovskaya. – Moskva : Leitera, 2013. – 137 s.

19. **Чтение** школьников и культурные ресурсы семьи [Электронный ресурс] : [Социологическое исследование] // Левада-центр. – Режим доступа: <http://www.levada.ru/2007/03/13/chtenie-shkolnikov-i-kulturnye-resursy-semi> (дата обращения: 10.02.2018).

Chtenie shkolnikov i kulturnye resursy semi [Elektronnyy resurs] : [Sotsiologicheskoe issledovanie] // Levada-tsentr.

Galina Gildebrant, Department Head, N. A. Dobrolyubov Arkhangelsk Regional Scientific Library;

gala@aonb.ru

2, Loginov st., 163000 Arkhangelsk, Russia